



LAR de  
**SANT'ANA**  
matosinhos

**REGULAMENTO INTERNO**  
**«ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA**  
**PESSOAS IDOSAS»**

*ABRIL DE 2018*

## ÍNDICE

<u>CAPÍTULO I Disposições Gerais</u> .....	4
Artigo 1º (Definição Legal).....	4
Artigo 2º (Objetivos do Lar de Sant'ana - Matosinhos).....	4
Artigo 3º (Sede Social) .....	4
Artigo 4º (Princípios Orientadores).....	4
Artigo 5º (Regulamento Interno).....	4
<u>CAPÍTULO II Atividades Principais</u> .....	5
Artigo 6º (Respostas Sociais).....	5
Artigo 7º (Outros serviços de apoio social).....	5
<u>CAPÍTULO III Recursos</u> .....	5
Artigo 8º (Recursos Humanos).....	5
Artigo 9º (Recursos Materiais).....	5
<u>CAPÍTULO IV Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas</u> .....	6
Artigo 10º (Serviços Prestados).....	6
Artigo 11º (Normas gerais de funcionamento).....	6
Artigo 12º (Condições de admissão) .....	6
Artigo 13º (Candidatura).....	7
Artigo 14º (Critérios de selecção).....	8
Artigo 15º (Admissão).....	8
Artigo 16º (Acolhimento).....	9
Artigo 17º (Processo clínico) .....	9
Artigo 18º (Proteção de dados pessoais) .....	10
Artigo 19º (Regime de comparticipação) .....	10
Artigo 20º (Serviços incluídos na mensalidade) .....	11
Artigo 21º (Serviços excluídos da mensalidade).....	12
Artigo 22º (Objetos pessoais).....	13
Artigo 23º (Objetos de conforto) .....	13
Artigo 24º (Direitos dos utentes).....	13
Artigo 25º (Deveres dos utentes).....	14
Artigo 26º (Direitos da Instituição) .....	15
Artigo 27º (Deveres da Instituição) .....	15
Artigo 28º (Horários de funcionamento).....	15
Artigo 29º (Identificação dos visitantes).....	16
Artigo 30º (Passeios ou deslocações em grupo) .....	16
Artigo 31º (Cumprimento das normas de segurança).....	16
Artigo 32º (Deveres dos familiares responsáveis pelos utentes).....	16
Artigo 33º (Abandono do Lar) .....	17
<u>CAPÍTULO V Recursos Humanos Contratados</u> .....	17
Artigo 34º (Contrato Coletivo de Trabalho).....	17
Artigo 35º (Celebração por escrito).....	18
Artigo 36º (Menções do contrato individual de trabalho) .....	18
Artigo 37º (Assiduidade).....	18
Artigo 38º (Identificação no interior das instalações).....	18
Artigo 39º (Farda).....	18
Artigo 40º (Férias).....	18
Artigo 41º (Direitos e deveres dos trabalhadores) .....	19
<u>CAPÍTULO VI Voluntariado</u> .....	19
Artigo 42º (Enquadramento).....	19

Artigo 43º (Definição).....	20
Artigo 44º (Admissão de voluntários).....	20
Artigo 45º (Direitos dos voluntários) .....	20
Artigo 46º (Deveres dos voluntários) .....	20
Artigo 47º (Suspensão e cessação do trabalho voluntário) .....	21
<u>CAPÍTULO VII Disposições Finais</u> .....	21
Artigo 48º (Reclamações).....	21
Artigo 49º (Comportamento dos utentes) .....	21
Artigo 50º (Lacunas) .....	22
Artigo 51º (Resolução Alternativa de Litígios) .....	21
Artigo 52º (Entrada em Vigor).....	21
<u>ANEXO I Quadro de Pessoal</u> .....	23
<u>ANEXO II Descritivo Funcional</u> .....	24

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **Artigo 1º**

##### **(Definição Legal)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” é uma Fundação de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, que se encontra registada na Direção-Geral da Segurança Social, no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social, sob o nº 113/85, a fls. 13 e 13 verso;

#### **Artigo 2º**

##### **(Objetivos do Lar de Sant’ana - Matosinhos)**

Nos termos Estatutários, os objetivos do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

- a) Acolher ou alojar cidadãos idosos ou carenciados, de ambos os sexos, naturais do concelho de Matosinhos, ou que nele tenham exercido a sua atividade, quando válidos, durante pelo menos 5 anos, e que não tenham domicílio certo nem família que lhes sirva de amparo e estejam impossibilitados de adquirir pelo seu trabalho meios de subsistência;
- b) Disponibilizar aos mais carenciados, através de um refeitório/cantina social público, serviços de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa, distribuição de vestuário e calçado, guarda de bens em cacifos individuais, cuidados básicos de enfermagem e apoio psicossocial;
- c) Prestar serviços domiciliários de alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e higiene da habitação a pessoas e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, de forma temporária ou definitiva, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou das suas atividades da vida diária;

#### **Artigo 3º**

##### **(Sede Social)**

A sede social situa-se na Av. D. Afonso Henriques, nº 443, 4450-014 Matosinhos;

#### **Artigo 4º**

##### **(Princípios Orientadores)**

Os princípios orientadores da Instituição são:

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” orientará toda a sua atividade para o apoio aos mais desfavorecidos da sociedade, os quais, pela sua idade, estado de saúde, incapacidade física ou psíquica, não possam obter os meios de subsistência necessários para viver com um nível mínimo de dignidade;
2. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá todas as suas atividades no respeito estrito da dignidade do ser humano e na reserva da intimidade privada e familiar dos seus utentes, procurando contribuir para o desenvolvimento pessoal e para atenuar o sofrimento dos seus utentes, quer através do apoio material, quer através de apoio psicológico e social;
3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” procurará desenvolver mecanismos que permitam aos seus utentes participar na gestão ativa da Instituição;
4. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” desenvolverá as suas ações sociais sempre numa perspetiva de abertura e ligação à Comunidade;

#### **Artigo 5º**

##### **(Regulamento Interno)**

O presente regulamento interno de funcionamento tem os seguintes objetivos:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;

- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social “Estrutura Residencial para Pessoas Idosas”;
- c) Promover a participação ativa dos utentes ou dos seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

## **CAPÍTULO II**

### **Atividades Principais**

#### **Artigo 6º**

##### **(Respostas Sociais)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” dispõe das seguintes respostas sociais:

- a) Estrutura Residencial para Pessoas Idosas com capacidade de internamento total de 79 utentes (ERPI);
- b) Refeitório/Cantina Social, com capacidade para acolher 40 utentes (RS);
- c) Serviço de Apoio Domiciliário, com capacidade para apoiar 44 utentes (SAD);

#### **Artigo 7º**

##### **(Outros serviços de apoio social)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá ainda prestar outros serviços de apoio social, caso os mesmos se enquadrem nos objetivos Estatutários da Instituição e sejam considerados de relevante interesse social pela Comunidade e pelo seu Conselho de Administração;

## **CAPÍTULO III**

### **Recursos**

#### **Artigo 8º**

##### **(Recursos Humanos)**

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” disporá de um quadro de pessoal que permita assegurar a qualidade dos serviços prestados e as normas legais vigentes, o qual fará parte integrante, em anexo, do presente regulamento;
2. A gestão diária da casa, nos termos do Convénio assinado entre o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” e o “Instituto das Irmãs de Nossa Senhora da Consolação”, está confiada a uma Comunidade de Religiosas Católicas desta Congregação; a Diretora-Geral da Instituição é a Madre Superiora da Comunidade, que integra a Comissão Executiva;
3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá socorrer-se de trabalho voluntário, que se regerá pelas regras definidas neste regulamento e que aplicam os princípios da Lei nº 71/98, de 3 de Novembro;

#### **Artigo 9º**

##### **(Recursos Materiais)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” utilizará no cumprimento dos seus objetivos estatutários o seu património imobiliário, mobiliário e financeiro;

As despesas correntes e investimentos da Instituição serão suportadas por:

- a) Apoios financeiros do Estado, em particular da Segurança Social Portuguesa;
- b) Comparticipações que, nos termos do enquadramento legal aplicável, sejam devidas pelos utentes da Instituição;

- c) Doações efetuadas por beneméritos, que carecem da aprovação prévia do Conselho de Administração da Instituição;
- d) Receitas de atividades diversas desenvolvidas pela Instituição;

## **CAPÍTULO IV**

### **Resposta Social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas**

#### **Artigo 10º (Serviços Prestados)**

No regime de internato para pessoas idosas, o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” oferecerá os seguintes serviços:

- a) Serviços de alojamento;
- b) Serviços de alimentação adequados às necessidades particulares dos seus utentes;
- c) Serviços permanentes de apoio social adequados às necessidades físicas e psíquicas dos utentes;
- d) Serviços que permitam preservar e incentivar a relação utente/família/comunidade e a sua efetiva integração social;
- e) Serviços de acompanhamento por pessoal de enfermagem;
- f) Serviços de acompanhamento a consultas médicas, aquando da impossibilidade por parte da família dos utentes;
- g) Outros serviços constantes da tabela de preços publicada todos os anos;

#### **Artigo 11º (Normas gerais de funcionamento)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” procurará:

- a) Permitir a utilização pelos utentes de alguns dos seus objetos de estimação;
- b) Oferecer um ambiente confortável e humanizado, respeitando, na medida do possível, os usos e costumes dos utentes;
- c) Dar conhecimento das ementas através da sua afixação prévia em local próprio com boa visibilidade;
- d) Promover atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- e) Difundir informação sobre todas as atividades organizadas pelo Lar;

#### **Artigo 12º (Condições de admissão)**

Serão condições de admissão ao serviço de “ERPI”:

- a) Idade: o candidato deverá ter completado 65 anos na data de admissão; ressalva-se o caso da admissão de casais, no qual poderá ser admitindo um dos cônjuges com menos de 65 anos de idade;
- b) Saúde: não são admitidos idosos portadores de qualquer doença infectocontagiosa não controlada, e ou de outro tipo de doença que possa pôr em perigo os restantes utentes e o normal funcionamento da instituição;

c) Caso a instituição disponha de meios humanos e materiais indispensáveis às situações particulares dos utentes, poderão ser admitidos utentes em situações de dependência;

### **Artigo 13º (Candidatura)**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;
  - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
  - c) A apresentação do Cartão do Cidadão poderá substituir os documentos constantes das alíneas a) e b);
  - d) Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - e) Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou de outro subsistema contributivo do utente;
  - f) Boletim de Vacinas e Relatório Médico, comprovativo da situação clínica do candidato; este atestado médico deve pormenorizar a condição física e mental do candidato, bem como fazer referência à sua medicação atual e posologia;
  - g) Microrradiografia recente e outros exames médicos ou análises relevantes para o utente;
  - h) Comprovativo dos rendimentos do candidato, nomeadamente declaração de IRS e documento de liquidação deste imposto, bem como uma declaração, por compromissos de honra, em como estão identificados na Declaração de IRS todos os rendimentos relevantes para cálculo da mensalidade; caso o utente não faça declaração de rendimentos, deverá solicitar à Repartição de Finanças documento comprovativo desse fato;
  - i) Cópia dos recibos dos últimos 3 meses de todas as pensões, reformas ou seguros de que o candidato seja beneficiário;
  - j) Atestado da Junta de Freguesia de residência, comprovativo de que o candidato tem residência no Concelho de Matosinhos;
  - k) Declaração assinada do candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de candidatura;
  - l) 2 Fotografias atualizadas;
  - m) Declaração de recebimento e tomada de conhecimento do Regulamento Interno da resposta social ERPI, que obrigatoriamente será fornecido ao candidato no ato de candidatura;
2. A ficha de candidatura e os documentos probatórios referidos nos pontos anteriores deverão ser entregues à Direção Técnica do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;
3. A ficha de candidatura deverá conter os seguintes dados de identificação do candidato: nome, sexo, estado civil, data de nascimento, naturalidade (freguesia, concelho, distrito), nacionalidade, número do Bilhete de Identidade ou do Cartão do Cidadão, número do Cartão de Contribuinte, morada do domicílio atual ou do último domicílio do utente, domicílio atual ou último domicílio do representante legal, dados relativos à situação de proteção social do utente, dados relativos à situação económica do utente e representante legal, situação profissional do utente e habilitações literárias do utente;
4. Quando o utente se encontrar inabilitado ou interdito deverá ser apresentada certidão da sentença judicial que determine a tutela ou curatela do candidato;
5. Nas situações em que o representante legal não for familiar direto, a Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” poderá exigir outros elementos;
6. Todos os processos de candidatura estão sujeitos a um estudo social, que poderá compreender uma visita domiciliária a realizar pelo Diretor Técnico da Instituição, o qual, posteriormente, fará um relatório social tendo em conta a dimensão social, cultural, económica e habitacional do mesmo; este relatório será avaliado pela equipa técnica composta pela Diretora-Geral, pela responsável dos serviços de Enfermagem e pelo Diretor Técnico;

8. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser de imediato iniciado o processo de obtenção dos dados necessários à correta instrução do processo;
9. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos aos candidatos;
10. No dia em que é apresentada a candidatura, o Diretor Técnico da Instituição poderá fazer, quando solicitado, uma apresentação das instalações ao candidato e ou aos familiares;
11. Os candidatos deverão renovar, todos os anos, durante o mês de Janeiro, o interesse na candidatura à ERPI do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, sob pena de cancelamento da mesma; nessa altura deverão também ser atualizados todos os dados relevantes ao processo de candidatura (documentação financeira, saúde, despesas fixas, etc.);
12. Sempre que se deixe de verificar o interesse ou a necessidade na candidatura a uma vaga na ERPI, o candidato ou familiar responsável deverá comunicar à Instituição o seu cancelamento;

#### **Artigo 14º (Critérios de selecção)**

São critérios de prioridade na selecção dos utentes ao internamento na “ERPI”:

- a) A avaliação de necessidades circundantes, como ausência de apoio familiar, insuficiência de recursos económicos e de condições habitacionais ou outras que impossibilitem a permanência do idoso no seu domicílio, mesmo com o apoio de Centro de Dia ou Apoio Domiciliário prestado por esta ou outra instituição;
- b) Desajustamento familiar grave;
- c) A residência no Concelho de Matosinhos;
- d) A data de entrada do processo de candidatura;
- e) Adequação das características do candidato em relação à vaga existente (género, autonomia versus dependência, quadro clínico);
- f) Ser utente de outra resposta social da Instituição;
- g) A sustentabilidade da Instituição;
- h) Ausência de apoio por parte de resposta social análoga noutra Instituição;
- i) Em caso algum serão admitidos candidatos que enquanto lúcidos não manifestem, de forma livre e expressa, o seu consentimento para passarem a viver na Instituição;

#### **Artigo 15º (Admissão)**

1. Recebida a candidatura, coordenada pela Direção Técnica, a mesma é analisada pela Diretora-Geral, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da Comissão Executiva da Instituição;
2. O candidato admitido será informado, por escrito, pela Direção Técnica da decisão em relação à sua candidatura;
3. Competirá à Direção Técnica coordenar o processo de internamento, que implicará:
  - a) A existência de um processo de candidatura com todos os documentos exigidos;
  - b) A formalização de um contrato de prestação de serviços, em triplicado, com o utente e o familiar responsável quando exista; um exemplar do contrato é entregue ao utente, outro ao familiar responsável e outro é arquivado no respetivo processo individual;
  - c) Um inventário dos bens à guarda da Instituição assinado pelo utente e por um familiar responsável;
  - d) A indicação de um familiar responsável ou representante legal;
4. Após a autorização da admissão expressa pela Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, antes da entrada do utente na Instituição, terá de ser instruído um processo clínico nos termos definidos no presente regulamento;



5. A admissão terá sempre um carácter experimental por um período máximo de seis meses de forma a avaliar o processo de integração do utente; terminando esse período, a admissão passará a definitiva, desde que sejam cumpridas as regras da Instituição; durante o período experimental o utente pode ser considerado como “não integrável”, de acordo com os critérios da Comissão Executiva da Instituição; nestes casos, o utente terá de abandonar a Instituição no prazo máximo de 8 dias após a comunicação formal ao utente e ao seu familiar responsável ou representante legal;
6. Após admissão definitiva, salvo disposição expressa em contrário, o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” compromete-se a receber o utente vitaliciamente, desde que o utente aceite as regras definidas no presente regulamento e suas revisões e as cumpra, nomeadamente no que se refere ao pagamento atempado das participações;
7. Nos serviços administrativos da Instituição será aberta uma conta-corrente do utente na qual serão debitados e creditados os valores da sua prestação mensal;
8. Caso seja confiada à Instituição a gestão da totalidade do dinheiro do utente, também competirá aos serviços administrativos a abertura de uma conta-corrente autónoma do dinheiro do utente gerido pelo “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;
9. Todas as entregas de dinheiro aos utentes carecerão, sempre, da assinatura dos próprios ou, quando tal não for possível, da colocação no recibo da respetiva impressão digital, acompanhada da assinatura da Diretora-Geral da Instituição;
10. As faturas mensais relativas à participação e a outras despesas encontram-se disponíveis, no início de cada mês, na receção da Instituição; os familiares responsáveis deverão indicar um endereço eletrónico para onde possam ser enviados estes documentos;

#### **Artigo 16º (Acolhimento)**

1. Compete aos utentes admitidos e aos familiares responsáveis trazer os seus pertences (roupas e objetos pessoais de utilização diária) para serem colocados no respetivo quarto três dias antes da data determinada para o seu internamento; estes bens devem vir marcados com um dístico que permita a sua identificação, cuja afixação será da responsabilidade dos utentes ou dos seus familiares; a Instituição poderá prestar este serviço mediante pagamento;
2. Na fase de acolhimento será dado conhecimento ao utente do número do respetivo quarto e cama;
3. Será da competência da Direção Técnica do Lar a realização de uma visita ao edifício e a integração do utente na Comunidade;
4. O mês de acolhimento será sempre pago na íntegra no ato de admissão;

#### **Artigo 17º (Processo Clínico)**

1. Deve constar do processo clínico do utente:
  - a) História clínica do utente;
  - b) Análises clínicas atualizadas e electro cardiograma atualizado;
  - c) Ficha de anotação e prescrição médica;
  - d) Ficha de avaliação clínica e de dependências;
  - e) Ficha de registo de valores vitais;
  - f) Ficha de utilização de ajudas/apoios técnicos;
2. O processo clínico deverá ser elaborado por profissionais de saúde, e o seu acesso é restrito nos termos da legislação em vigor;
3. Os utentes e familiares são obrigados a informar o gabinete de enfermagem, aquando da admissão do utente, de todas as informações relevantes relativas a medicação, terapêuticas, consultas, exames e respetivos resultados;

4. No ato de admissão, o utente será informado que toda a medicação será gerida pelo gabinete de enfermagem, bem como deverá ser entregue à guarda da Instituição o cartão do SNS ou outro imprescindível em caso de emergência ou consulta;
5. A instrução e a avaliação do processo clínico ficarão a cargo de um médico a designar pelo “Lar de Sant’ana – Matosinhos”; poderá ser necessária uma consulta médica de avaliação das condições de admissão, a qual só será cobrada pela Instituição caso o utente não tenha entregue toda a documentação clínica exigida para a elaboração do respetivo processo clínico;
6. Aquando da integração de novos utentes na resposta social, com a colaboração do Gabinete de Enfermagem, serão definidas potencialidades e necessidades do utente;
7. Os utentes e/ou familiares são obrigados a informar a Instituição, aquando da admissão, da existência de Testamento Vital, sempre que o mesmo o possua. Na inexistência e interesse na elaboração do mesmo, o utente poderá contar com a colaboração e orientação do Gabinete de Enfermagem da Instituição;

### **Artigo 18º**

#### **(Proteção de dados pessoais)**

1. A informatização dos dados constantes do processo individual do utente obedece à legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais;
2. Os profissionais com acesso ao processo individual do utente devem observar o dever de sigilo, só podendo divulgar qualquer dado com a expressa autorização do utente;

### **Artigo 19º**

#### **(Regime de participação)**

1. O utente obriga-se ao pagamento, até ao dia 15 de cada mês, de uma participação pecuniária dependente dos seus rendimentos e do percentual de participação definido pela Direção Técnica da Instituição; esse percentual será determinado tendo em conta o grau de dependência do utente e será revisto semestralmente;
2. A participação pecuniária resultará da aplicação de uma taxa percentual sobre os rendimentos “per capita” do utente, subtraindo as despesas fixas, tais como fraldas e medicação crónica do utente a rever semestralmente;
3. Os rendimentos líquidos do utente são constituídos pela soma dos rendimentos anualmente auferidos pelo utente, a qualquer título, nomeadamente os rendimentos provenientes de: trabalho dependente, trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais), pensões, prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura), prediais, capitais e outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
4. Para cálculo dos rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;
5. Consideram-se rendimentos de pensões os seguintes rendimentos: as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, todo o tipo de complementos dos sistemas de Segurança Social nacional ou estrangeira, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e pensões de alimentos;
6. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no Artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida

pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios;

7. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante; o disposto neste ponto não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

8. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros; no entanto, sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente seja titular em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante daquela percentagem;

9. Para apuramento do montante do rendimento do utente consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

10. A comparticipação do utente será efetuada em 14 pagamentos de igual valor: 12 relativos a cada um dos meses do ano, um relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Verão e um relativo ao percentual aplicado sobre o subsídio de Natal; a comparticipação será devida em apenas 12 pagamentos quando, comprovadamente, o utente não seja beneficiário de subsídio de Verão e de Natal;

11. O valor anual das despesas fixas e medicação crónica será dividido em 14 frações de igual valor que será considerado na base de cálculo da comparticipação mensal, de forma a permitir que as 14 prestações do utente sejam de igual valor; quando o utente não beneficiar de subsídio de Verão e de Natal, as despesas fixas e com medicação crónica serão divididas em 12 frações de igual valor;

12. A taxa percentual a aplicar sobre o rendimento “per capita” deduzido das despesas fixas e da medicação crónica variará entre os 75% e os 90%, de acordo com o grau de dependência do utente;

13. A revisão do valor da medicação crónica, das despesas fixas e do percentual de comparticipação será efetuada numa base semestral, salvo situações de força maior a definir pela Comissão Executiva da Instituição;

14. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente e declaração, sob compromisso de honra, de que todos os rendimentos estão contidos na Declaração de IRS;

15. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento ou que não tenham sido entregues atempadamente os documentos necessários à correta avaliação do rendimento, e depois de terem sido efetuadas todas as diligências necessárias, o Conselho de Administração da Instituição determinará, unilateralmente, o preço a pagar pelo utente;

## **Artigo 20º**

### **(Serviços incluídos na mensalidade)**

Os utentes internados na ERPI terão direito aos seguintes serviços sem qualquer pagamento adicional:

a) Alojamento e higiene pessoal; a Instituição disporá de produtos de higiene indispensáveis à prestação do serviço (gel de banho, champô, creme hidratante), ficando à responsabilidade do

utente a utilização dos mesmos ou a opção pela utilização dos seus; os utentes que o pretendam terão direito a um banho assistido semanal; esta frequência de banhos semanais poderá ser aumentada em resultado do estado de dependência do utente;

b) Lavagem de roupas;

c) Alimentação: inclui o pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e lanche noturno; todas as refeições são efetuadas pelos utentes nos respetivos refeitórios salvo se estiverem acamados; serão respeitadas as indicações existentes quanto à necessidade de cuidados especiais com a alimentação (dieta); a ingestão de bebidas alcoólicas às refeições estará dependente de parecer médico prévio; a Diretora-Geral da Instituição poderá limitar o consumo de bebidas alcoólicas, caso julgue imprescindível para assegurar o normal funcionamento da Instituição;

d) Cuidados básicos de enfermagem;

e) Ocupação dos tempos livres: serão realizadas atividades ocupacionais com os residentes por pessoal qualificado para o efeito; estas atividades serão supervisionadas por um Técnico com formação superior na Área Social; a participação nestas atividades é de livre escolha do utente;

f) O utente tem direito ao acompanhamento e aconselhamento psicossocial, desenvolvido pelo Diretor Técnico da Instituição, através da prestação de serviços vários, com vista a diminuir o sentimento de solidão e abandono; com este apoio pretende-se promover o bem-estar social dos utentes, para que se sintam física e mentalmente capazes de viverem com a autonomia e independência possíveis;

g) Será celebrada, diariamente, uma Eucaristia por um Capelão Católico, de participação facultativa;

## **Artigo 21º**

### **(Serviços excluídos da mensalidade)**

1. Estão excluídos da mensalidade, obrigando a um pagamento suplementar constante de tabela de preços afixada em local público, os serviços de:

a) Cabeleireiro: a ERPI procurará assegurar a prestação de um serviço interno de cabeleireiro masculino e feminino;

b) Serviços de manicura, pedicura, podologia e calista;

c) Todas as despesas relacionadas com medicação, médicos particulares, especialistas e outras afetas a serviços de saúde; se o Gabinete de Enfermagem da Instituição achar necessário marcar este tipo de consultas específicas, convocará os familiares do utente e dar-lhes-á conhecimento do parecer; esta decisão será da responsabilidade do médico de apoio à Instituição ou, na falta deste, do médico de Família;

d) Fraldas e pensos: poderão ser fornecidos pela instituição se o utente ou familiar responsável assim o entender, mediante um custo que será previamente comunicado ao utente ou ao familiar responsável;

e) Telefonemas particulares;

f) Serviços de Ambulância e Transportes;

g) Despesas com o funeral;

h) Transporte e acompanhamento a consultas médicas, urgências ou tratamentos;

i) Serviços de cafetaria excluídos nas refeições normais do dia;

j) Apoio fiscal, nomeadamente o preenchimento e entrega da declaração individual de rendimentos;

k) Serviços do Núcleo de Apoio à Demência Sénior do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;

l) Serviço de acompanhamento a diligências para tratamento de questões pessoais, nomeadamente a serviços de notariado, repartições públicas (registo civil, registo predial, finanças) ou outras;

m) Nas situações de dependência, que exijam o recurso a ajudas técnicas, a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo; o utente ou os familiares responsáveis serão informados do custo acrescido deste serviço;

2. Todos estes serviços serão debitados aos utentes, de acordo com o seu consumo mensal, com base em registos diferenciados por serviço; com exceção das máquinas de “vending”, todos os serviços serão debitados no final do mês, não sendo utilizado dinheiro para pagamento de bens ou serviços fornecidos aos utentes no dia-a-dia da Instituição;

3. Os valores praticados em cada um destes serviços estão identificados em tabela de preços, devidamente exposta e disponível para utentes e respetivas famílias, a qual poderá ser alterada com aviso prévio de 30 dias;

### **Artigo 22º (Objetos Pessoais)**

1. O utente poderá trazer os objetos pessoais necessários à sua vivência diária desde que os mesmos se adequem ao espaço que lhes é destinado e, por isso, mereçam aprovação da Diretora-Geral;

2. A Instituição não se responsabilizará pelo extravio de objetos pessoais;

3. O utente deve fazer-se acompanhar de um enxoval, que será definido após deferimento do processo de admissão; em alternativa, e para custear as despesas de instalação, poderá fazer um pagamento de 125 Euros, que dispensará a entrega do referido enxoval;

4. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda; neste caso é feita uma lista dos bens entregues, assinada pelo utentes e/ou pelo familiar responsável, que é arquivada no processo individual do utente;

5. Aquando do falecimento do utente, caso o mesmo não tenha vendido, doado ou entregue os seus bens pessoais durante a sua estadia ou o seu valor em “cofre”, os mesmos serão entregues apenas ao herdeiro legalmente constituído e mediante prova dessa qualidade;

6. Nos casos em que não existam herdeiros legalmente constituídos e seja manifestada, em vida, vontade expressa do utente nesse sentido, os bens do utente, aquando do seu falecimento, reverterão a favor da Instituição após terem decorrido os prazos legais;

7. Caso contrário, a Instituição comunicará tal fato ao Ministério Público com competência local para o efeito, de maneira a que este efetue o procedimento de partilha a favor do Estado;

### **Artigo 23º (Objetos de conforto)**

1. Os utentes poderão ter rádio nos seus aposentos, desde que não incomodem os demais companheiros, não podendo no entanto usá-lo antes das 8 horas da manhã, nem depois das 22 horas;

2. Todos os quartos disporão de uma televisão apenas, propriedade da instituição, e cujo funcionamento não poderá perturbar o descanso dos outros utentes;

3. Em caso algum, as paredes das habitações poderão ser furadas ou colocados quaisquer objetos sem a autorização expressa da Comissão Executiva da Instituição;

### **Artigo 24º (Direitos dos utentes)**

Cada utente do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” tem os seguintes direitos:

a) Tem direito a ser tratado com consideração, respeito pela sua imagem e privacidade (nomeadamente à inviolabilidade da sua correspondência), e pleno reconhecimento da sua dignidade e individualidade;

- b) Tem direito a obter com dignidade a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Usufruir dos serviços constantes do contrato estabelecido;
- d) Receber cuidados pessoais e tratamento médico e/ou de enfermagem com respeito e privacidade;
- e) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- f) Obter apoio na gestão do seu pecúlio e outros rendimentos, se necessário;
- g) Não ser nunca sujeito a coação física ou psicológica;
- h) Receber amigos e familiares;
- i) Ser informado prontamente dos seus direitos;
- j) Tem direito a ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
- k) Aos utentes deve ser garantido o direito de participação na vida da instituição;
- l) Os utentes em situações de incapacidade têm direito a um representante legal;
- m) Perante situações de utentes incapazes e para os quais não exista pessoa em condições de exercer a sua tutela, a Instituição, na pessoa do Diretor, poderá exercer as funções de tutor ou curador, desde que nomeado pelo Ministério Público, nos termos da legislação em vigor;
- n) Os utentes deverão dirigir reclamações ao Diretor-Geral da Instituição, bem como ao Presidente da Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” ou à pessoa a quem tenha sido delegada esta função;

#### **Artigo 25º (Deveres dos utentes)**

1. Todos os utentes do ERPI têm os seguintes deveres:
  - a) Promover o bom ambiente interpessoal na Instituição;
  - b) Manter uma atitude correta e de respeito em relação aos outros residentes e ao pessoal;
  - c) Evitar tudo o que possa incomodar ou perturbar os outros;
  - d) Regular os rádios, televisões ou telefones de forma a evitar ruídos excessivos;
  - e) Preservar através de uma correta utilização os objetos e equipamentos postos à sua disposição;
  - f) Não é permitido fumar nas Instalações do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;
  - g) Não é permitido, por questões de segurança, fechar as portas das habitações à chave;
  - h) Não é permitido ter no quarto objetos que possam causar danos ao próprio ou a outrem;
  - i) Não é permitida a toma de medicação sem o conhecimento do gabinete de enfermagem do Lar;
  - j) Autorizar o registo fotográfico de fatos relevantes;
  - k) Fornecer à Direção Técnica da Instituição os contatos telefónicos móveis;
  - l) Cumprir as normas constantes do presente regulamento, das quais deverá ser dado conhecimento, quando o utente é admitido na Instituição.
  - m) Efetuar o pagamento (ou, solidariamente, a família ou o seu representante legal) da mensalidade antes do dia 15 de cada mês; o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” reserva o direito de debitar juros resultantes do não pagamento do valor em dívida no prazo estabelecido no presente regulamento;
  - n) Respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o funcionamento da instituição;
  - o) Evitar conflitos de forma a contribuir para um relacionamento saudável entre utentes e um bom ambiente geral da instituição;
  - p) Zelar pelo azeio e conservação dos espaços que utiliza e cuidar da apresentação pessoal;
  - q) Comunicar por escrito à Comissão Executiva da Instituição, com quinze dias de antecedência, quando pretende sair para férias;
  - r) Manter uma atitude de urbanidade e solidariedade;

2. Perante a lei todos são responsáveis pelos seus atos, pelo que, qualquer situação de conflito grave, será avaliada pela Comissão Executiva podendo ter consequências diversas, de acordo com o grau de gravidade;

3. O não cumprimento destes deveres pode originar a aplicação de sanções e, em casos extremos, levar à cessação da prestação de cuidados ao utente pela instituição, e consequentemente à sua saída do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;

#### **Artigo 26º** **(Direitos da Instituição)**

Na relação com os utentes, a Instituição tem direito a:

- a) Receber os benefícios constantes do contrato de serviços celebrado com os utentes, nomeadamente o pagamento atempado das participações;
- b) Ao cumprimento, por parte dos utentes, de todas as normas presentes neste regulamento;
- c) A que todos os utentes da Instituição contribuam para o seu funcionamento, para o seu bom-nome e para que exista um clima diário de acordo com os princípios humanistas que norteiam a vida da Instituição;
- d) Mudar os utentes de quarto sempre que tal seja necessário para o melhor funcionamento da Instituição e bem-estar dos utentes;
- e) Que sejam cumpridas todas as orientações definidas pela Comissão Executiva da Instituição;

#### **Artigo 27º** **(Deveres da Instituição)**

Na relação com os utentes, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Cumprir integralmente o contrato de prestação de serviços celebrado com os utentes;
- b) Aplicar os princípios orientadores da Instituição na relação com os utentes;
- c) Cumprir todas as normas legais em vigor;
- d) Exercer as funções de tutor ou curador sobre os utentes incapazes a cargo, quando não exista pessoa em condições de exercer a sua tutela, e quando nomeado pelo Ministério Público, nos termos da legislação em vigor;
- e) Em situações urgentes no que se refere à necessidade de uma intervenção médica de especial relevo e na ausência ou impossibilidade de contato em tempo útil com o parente mais próximo, o Médico e os Enfermeiros da Instituição (sempre com as orientações do primeiro), poderão intervir, desde que haja fidelidade ao interesse e vontade real e presumida do utente;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

#### **Artigo 28º** **(Horários de funcionamento)**

1. Os horários de funcionamento da ERPI serão definidos pela Comissão Executiva e terão que ser cumpridos por todos os utentes e familiares;

2. Os utentes deverão cumprir as seguintes regras para saírem da Instituição:

- a) Informarem a responsável da instituição;
- b) Sair das instalações apenas depois das 9.00 horas da manhã;
- c) O regresso ao equipamento deverá ocorrer até às 19.00 horas;
- d) Os utentes poderão sair com as suas famílias, desde que sejam informados, previamente, os responsáveis da Instituição;

- e) As saídas superiores a um dia ficam sempre registadas no seu processo individual e carecem sempre da autorização do utente e do familiar indicado na sua ficha de inscrição; esta autorização é dispensável para os utentes que não estejam em situação de dependência;
- f) O horário de visitas aos utentes será das 10h30 às 11h45 e das 14h00 às 18h00; a Instituição reserva o direito de poder limitar o número de visitas aos utentes; os familiares de doentes acamados que só os possam visitar depois das 19 horas poderão efetuar visitas fora destes horários mediante indicação expressa da Diretora-Geral da Instituição; as visitas serão realizadas em locais próprios (salas de visitas e/ou sala de convívio); só poderão ser realizadas no quarto do utente quando o estado de saúde do mesmo não lhe permitir ausentar-se desse espaço e mediante autorização expressa da Diretora-Geral da Instituição;
- g) Não é permitida a presença e acompanhamento dos familiares dos utentes durante a realização das refeições, salvo mediante autorização expressa da Diretora-Geral da Instituição;
- h) Horário das refeições:
- Pequeno-almoço às 9.00 horas;
  - Almoço às 12.00 horas;
  - Lanche às 16.00 horas;
  - Jantar às 19.00 horas;
  - Lanche noturno – horário a definir de acordo com o número de utentes deste lanche;

### **Artigo 29º**

#### **(Identificação dos visitantes)**

Todos os visitantes do Equipamento devem deixar um documento identificativo na entrada da instituição, e trazer o respetivo crachá identificativo;

### **Artigo 30º**

#### **(Passeios ou deslocações em grupo)**

Nos passeios ou deslocações em grupo deverá existir um particular respeito pelas instruções dos responsáveis da Instituição que acompanham esses passeios ou deslocações; estas iniciativas poderão ser gratuitas ou obrigar ao pagamento de uma participação adicional, que será definida de forma clara antes da sua realização;

### **Artigo 31º**

#### **(Cumprimento das normas de segurança)**

Os utentes são obrigados a cumprir regras de segurança, nomeadamente:

- a) A andar devagar em todas as áreas da casa;
- b) Não tentar levantar objetos pesados;
- c) Em caso de incêndio, manter-se calmo e seguir as instruções dadas pelo pessoal em articulação com o delegado de segurança;
- d) Cumprir de forma rigorosa o plano de emergência do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;
- e) A circular apenas nas zonas comuns, evitando a passagem por zonas de serviço destinadas apenas aos colaboradores da Instituição;

### **Artigo 32º**

#### **(Deveres dos familiares responsáveis pelos utentes)**

Os deveres dos familiares responsáveis por cada utente, assumidos por contrato escrito entre os familiares e o “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, serão:



- a) Responsabilidade solidária no pagamento dos valores em dívida pelos utentes de quem são responsáveis;
- b) Apresentação de receitas médicas para a aquisição de medicamentos do utente, bem como a marcação prévia das consultas nos Centros de Saúde; a Instituição poderá prestar este serviço mediante pagamento extra do serviço e dos custos diretos do mesmo;
- c) Acompanhamento dos utentes às consultas médicas, urgências ou tratamentos; a Instituição poderá prestar este serviço mediante pagamento;
- d) Pagamento das despesas com a medicação e médicos particulares, bem como radiografias, exames e análises clínicas não comparticipadas pela Segurança Social e que o utente não tenha capacidade financeira para suportar;
- e) Em caso de falecimento do utente, compete à família o desenvolvimento dos procedimentos fúnebres, os quais deverão respeitar integralmente a legislação em vigor; na impossibilidade de contato em tempo útil com os familiares, ou no caso dos mesmos não adotarem qualquer atitude no sentido de gerirem este processo, cabe à Instituição a tomada das devidas diligências, nomeadamente o contato com um Agência Funerária;

**Artigo 33º**  
**(Abandono do Lar)**

Caso o utente pretenda abandonar o “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, fará uma comunicação por escrito dessa vontade, com um aviso prévio de trinta dias, devendo, sempre que possível, indicar o motivo desse abandono;

O utente terá o dever de liquidar o mês de abandono na íntegra, salvo se avisar com mais de 60 dias de antecedência;

Uma vez abandonada a ERPI, só excepcionalmente, e no caso de não existirem candidatos em lista de espera, é que poderá ser ponderada a sua readmissão;

**CAPÍTULO V**

**Recursos Humanos Contratados**

**Artigo 34º**  
**(Contrato coletivo de trabalho)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” aplica nas relações com os seus colaboradores o Contrato Coletivo de trabalho celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS) e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais (FNSTFPS), publicado no Boletim do Trabalho e do Emprego nº 31 de 22 de Agosto de 2015, que beneficiou de uma Portaria de Extensão nº87/2016, publicada no Diário da República no dia 14/4/2016, e todas as atualizações entretanto publicadas que façam referência a este acordo;

**Artigo 35º**  
**(Celebração por escrito)**

Todos os contratos individuais de trabalho são celebrados por escrito, neles devendo constar todos os requisitos impostos pela legislação e pela Convenção Coletiva de Trabalho em vigor;

**Artigo 36º**  
**(Menções do contrato individual de trabalho)**

Do contrato individual de trabalho deve constar o seguinte:

- a) Identificação da Instituição e do Trabalhador;
- b) A indicação se o contrato de trabalho é a termo ou sem termo;
- c) A categoria profissional para que o trabalhador é contratado;
- d) As funções que vai desempenhar;
- e) A remuneração;
- f) O local de trabalho;
- g) A data de início da relação laboral;

Sendo contrato de trabalho a termo certo, deve igualmente constar:

- a) O prazo pelo qual é celebrado;
- b) A data em que caduca;
- c) O motivo pelo qual é celebrado;

**Artigo 37º**  
**(Assiduidade)**

1. Os colaboradores não podem ausentar-se do seu local de trabalho sem prévia autorização do seu superior hierárquico;
2. A assiduidade é controlada através de relógio de ponto; o ponto deverá ser registado com a farda vestida;
3. Os colaboradores deverão cumprir os horários e turnos publicados anualmente pela Comissão Executiva da Instituição;

**Artigo 38º**  
**(Identificação no interior das instalações)**

Todos os colaboradores do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” deverão andar devidamente identificados, com o cartão de identificação em local visível;

**Artigo 39º**  
**(Farda)**

Todos os colaboradores do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” deverão vestir a farda que lhes for distribuída, mantendo-a sempre limpa;

**Artigo 40º**  
**(Férias)**

1. A marcação de férias deve ser efetuada de mútuo acordo entre o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” e o colaborador;
2. Na falta de acordo, compete à Instituição, de acordo com a legislação em vigor, a marcação do período de férias;
3. A marcação de férias está dependente do regime de incompatibilidade nos diversos grupos de atividade da Instituição;

**Artigo 41º**  
**(Direitos e deveres dos trabalhadores)**

1. Todos os trabalhadores deverão respeitar a dignidade dos utentes, garantindo-lhes o cumprimento dos seus deveres;
2. É dever dos trabalhadores desenvolver as suas atividades com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bem geral da Instituição;
3. Os funcionários têm o direito a ser respeitados pelos utentes e pelas suas famílias, bem como pela Comissão Executiva, usufruindo assim dos direitos consignados na Lei, relativamente à sua categoria profissional;
4. Em caso algum, os trabalhadores poderão propor, incentivar ou coagir os utentes a realizarem ofertas de qualquer tipo;
5. A utilização de telemóvel durante o período de trabalho só é permitida em situações comprovadamente excecionais. É expressamente proibida a utilização de telemóvel quando estão prestados serviços diretamente aos utentes (banhos, refeições, transporte, vigilância, etc.);
6. É permitida uma pausa para descanso, com a duração máxima de 15 minutos, sempre depois das 10h00 ou, no turno da tarde, depois da 17h00;
7. Os trabalhadores estarão agrupados em sete grupos, que determinarão a incompatibilidade na marcação do período de férias:
  - Grupo A) Gestão, Serviços Sociais, Médicos e Apoio;
  - Grupo B) Cozinha;
  - Grupo C) Lavandaria;
  - Grupo D) Serviços de Limpeza;
  - Grupo E) Apoio Lar manhã;
  - Grupo F) SAD e Apoio Lar tarde;
  - Grupo G) Apoio Lar noite;
8. Os trabalhadores não podem disponibilizar qualquer tipo de informação do foro clínico e social aos familiares dos utentes; sempre que confrontados com estas situações, terão que encaminhar para os responsáveis da Instituição (Diretora-Geral, Direção Técnica e Gabinete de Enfermagem), consoante a questão;

**CAPÍTULO VI**

**Voluntariado**

**Artigo 42º**  
**(Enquadramento)**

1. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, cumprindo as leis que regulam a prestação deste tipo de trabalho, nomeadamente a Lei nº 71/98, de 3 de Novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado;
2. Por voluntariado entende-se o conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidas sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas;

**Artigo 43º**  
**(Definição)**

O voluntário é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.

**Artigo 44º**  
**(Admissão de voluntários)**

1. A admissão de voluntários para prestar serviços no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” obriga à candidatura através do preenchimento de um documento próprio a disponibilizar pelos serviços administrativos da Instituição;
2. A admissão do voluntário, a definição das suas funções e horários está sempre dependente de uma autorização expressa da Diretora-Geral da Instituição;
3. A candidatura à prestação de serviços de voluntariado pressupõe a aceitação de um conjunto de princípios enquadramentos do voluntariado, definidos por lei, a saber:
  - a) O voluntário obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência;
  - b) O princípio da solidariedade traduz-se na responsabilidade de todos os cidadãos pela realização dos fins do voluntariado;
  - c) O princípio da complementaridade pressupõe que o voluntário não deve substituir os recursos humanos considerados necessários à prossecução das atividades das organizações promotoras, estatutariamente definidas;
  - d) O princípio da gratuidade pressupõe que o voluntário não é remunerado, nem pode receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário;
  - e) O princípio da responsabilidade reconhece que o voluntário é responsável pelo exercício da atividade que se comprometeu realizar, dadas as expectativas criadas aos destinatários do trabalho voluntário;
  - f) O princípio da convergência determina a harmonização da ação do voluntário com a cultura e objetivos institucionais da entidade promotora;

**Artigo 45º**  
**(Direitos dos voluntários)**

São direitos do voluntário do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”:

- a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Estabelecer com o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
- f) Ser ouvido na preparação das decisões do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
- g) Direito a almoçar ou jantar na Instituição, sem custos, desde que realize, no período imediatamente anterior a estas refeições, pelo menos quatro horas de trabalho voluntário;
- h) Direito a lanche, sem custos, a meio da manhã ou a meio da tarde, desde que o período mínimo de trabalho voluntário total diário seja de quatro horas;

**Artigo 46º**  
**(Deveres dos voluntários)**

São deveres dos voluntários do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”:

- a) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b) Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta a colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- c) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- e) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- f) Colaborar com os profissionais do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- g) Não assumir o papel de representante do “Lar de Sant’ana – Matosinhos” sem o conhecimento e prévia autorização da Comissão Executiva da Instituição;
- h) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com o “Lar de Sant’ana – Matosinhos”;
- i) Utilizar devidamente a identificação de voluntário no exercício da sua atividade;

#### **Artigo 47º**

##### **(Suspensão e cessação do trabalho voluntário)**

1. O voluntário que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível;
2. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” pode dispensar a colaboração do voluntário a título definitivo ou temporário sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique;
3. O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” pode determinar a suspensão ou cessação da colaboração do voluntário em todos ou em alguns domínios de atividade no caso de incumprimento grave ou reiterado do programa de voluntariado por parte do voluntário;

### **CAPÍTULO VII**

#### **Disposições Finais**

#### **Artigo 48º**

##### **(Reclamações)**

1. Nos termos da legislação em vigor, o “Lar de Sant’ana – Matosinhos” dispõe de um livro de reclamações, que poderá ser solicitado na receção da Instituição pelo utente ou por um familiar sempre que desejado;
2. Em caso algum, os utentes ou seus familiares poderão repreender diretamente ou fazer qualquer referência ao desempenho profissional dos colaboradores do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”; qualquer reclamação deverá ser efetuada junto da Comissão Executiva do Lar ou da sua Direção Técnica;

#### **Artigo 49º**

##### **(Comportamento dos utentes)**

1. Se o comportamento de um utente desta “Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas” em atos ou palavras, for lesivo ou ofensivo aos seus colegas, à comunidade religiosa, ou aos trabalhadores, será feita uma chamada de atenção imediata com o acompanhamento da Diretora Técnica e informação à família.
2. Na reincidência, sem que haja razões de ordem psíquica que possam justificar estes eventuais comportamentos, o utente e os familiares responsáveis (ou, na sua falta, o representante legal)

serão avisados do fim da prestação de serviços e, de imediato, será iniciado o processo de abandono da Instituição, num processo que terá um prazo máximo de 30 dias;

**Artigo 50º**  
**(Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Comissão Executiva do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria;

**Artigo 51º**  
**(Resolução alternativa de litígios)**

O “Lar de Sant’ana – Matosinhos” não aderiu a um centro de arbitragem de conflitos de consumo; A entidade de resolução alternativa de conflitos de consumo da área é o “CICAP – Centro de Informação de consumo e arbitragem do Porto”;

**Artigo 52º**  
**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião da Comissão Executiva do dia 20 de Abril de 2018. Após aprovação pela Segurança Social, entrará em vigor no dia 1 de Julho de 2018.

**Aprovado pela:**

**a) Comissão Executiva do Lar de Sant’ana - Matosinhos:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**b) Direção Técnica:**

\_\_\_\_\_

**ANEXO 1**  
**QUADRO DE PESSOAL**

<i>Função</i>	<i>Nº</i>
Ajudante de Ação Direta 1ª	12
Ajudante de Ação Direta 2ª	4
Ajudante de Ação Direta 3ª	8
Ajudante de Cozinheiro	5
Chefe de Escritório	1
Animador Cultural/Técnico Superior de Educação Social	1
Costureira	1
Cozinheira 1ª	2
Cozinheiro 2ª	1
Diretor-Geral	1
Diretor Técnico	2
Encarregado-Geral (Serviços Gerais)	1
Enfermeiro	4
Engomador	1
Lavadeiro	1
Médico Especialista	1
Motorista de ligeiros de 1ª	1
Rececionista	2
Trabalhadora Auxiliar (Serviços Gerais)	7

## ANEXO 2

### Descritivo funcional das várias categorias profissionais do “Lar de Sant’ana – Matosinhos”

#### **Ajudante de ação direta 1ª, 2ª, 3ª**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização das respostas sociais;  
Prestar e assegurar cuidados de saúde (que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, posicionamentos), higiene, conforto, bem-estar e alimentação a idosos;

Requisitar junto do Encarregado de Serviços Gerais, da Diretora-Geral ou Diretor-técnico (quando necessário contato com os familiares), controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;

Proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora da instituição, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;

Proceder ao registo dos cuidados (plano individual do utente) e serviços prestados aos utentes;

Assegurar a alimentação regular dos utentes;

Distribuição e administração de alimentação;

Preencher os registos relativos ao HACCP;

Servir refeições no Refeitório/Cantina Social;

Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;

Substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes;

Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

Reportar ao Diretor-Geral as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

Zelar pelo bom estado de conservação dos equipamentos de trabalho;

Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;

Preencher registos referentes ao plano individual do utente, em papel ou registos informáticos;

Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências.

#### **Ajudante de ação direta SAD**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Acolher os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização da resposta social;

Prestar e assegurar cuidados de saúde (que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, administrando medicamentos, no horário previamente acordado e segundo as instruções recebidas), higiene, conforto, bem-estar e alimentação a idosos no seu domicílio;

Requisitar junto do Encarregado de Serviços Gerais ou da Diretora Técnica (quando necessário contactando com os familiares), receber e controlar os artigos de higiene e conforto;

Acompanhar os utentes no seu domicílio, durante o horário previamente acordado, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações;

Distribuição de alimentação pelo domicílio dos idosos;

Distribuição de alimentação pelo domicílio de utentes do Refeitório/Cantina Social referenciados;

Substituir, quando necessário, as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes;



Recolher roupa do domicílio dos utentes do Refeitório/Cantina Social referenciados;  
Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;  
Proceder ao envio e transporte de correspondência entre a instituição e o domicílio dos utentes;  
Reportar ao Diretor-geral e ao Diretor Técnico as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;  
Proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas nos domicílios dos utentes e sua entrega na lavandaria;  
Registar as peças de roupa por utente em articulação com a lavandaria da Instituição;  
Participar nas reuniões semanais de coordenação e avaliação dos serviços prestados e de diagnóstico de necessidades dos utentes;  
Proceder ao transporte dos utentes aquando da participação dos mesmos nas atividades de animação/socialização realizadas na Instituição;  
Requisitar junto da Instituição e proceder ao transporte e entrega no domicílio dos utentes dos produtos de incontinência (fraldas, pensos, etc.) e outros apoios/ajudas técnicas;  
Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;  
Preencher os registos relativos ao HACCP;  
Preencher registos referentes ao plano individual do utente;  
Zelar pelo bom estado de conservação dos equipamentos de trabalho;  
Zelar pelo bom estado de conservação dos bens existentes no domicílio dos utentes aquando a prestação de serviços;  
Zelar pelo bom nome e imagem da instituição no domicílio dos utentes e no exterior da instituição;  
Guardar e zelar pelo uso exclusivo das chaves dos domicílios dos utentes para prestação dos serviços contratados e nos horários previamente acordados;  
Utilizar o telemóvel de serviço no âmbito das suas funções;  
Proceder à limpeza semanal das várias zonas dos veículos de serviço: zonas de transporte de alimentos, zona de transporte de roupa limpa/suja e zona de higiene e limpeza;  
Preencher o registo da limpeza das várias zonas dos veículos de serviço.

### **Ajudante de cozinheiro**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Preparar os alimentos;  
Cumprir as regras de HACCP;  
Executar a limpeza da cozinha e utensílios;  
Repor consumíveis (toalhetes de papel, sabonete) na cozinha;  
Colaborar no serviço do refeitório, nomeadamente servindo a comida aos utentes;  
Executar a limpeza dos equipamentos (sacos, marmitas) e utensílios do Serviço de Apoio Domiciliário.

### **Animador cultural**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Organizar, coordenar e desenvolver o plano anual de atividades nos domínios social, cultural e educativo, no âmbito dos objetivos da instituição;  
Apoiar os utentes na realização de atividades de lazer e lúdico-pedagógicas;  
Apoiar os utentes em passeios;  
Acompanhar e desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade dos utentes;  
Proporcionar o desenvolvimento das capacidades de expressão e realização dos utentes utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação;  
Promover a comemoração dos aniversários dos utentes através da felicitação dos mesmos e da entrega de presente simbólico;

Elaborar e zelar pelo preenchimento das fichas de presença e sumários dos monitores das atividades;

Elaborar, preencher e zelar pelo preenchimento da ficha individual do utente (presenças nas atividades e objetivos a atingir);

Comunicar à Diretora-Geral qualquer situação anormal verificada com os utentes ao longo do desenvolvimento das atividades;

Avaliar a pertinência das atividades realizadas;

Avaliar a prestação dos monitores das atividades;

Propor, para aprovação, à Diretora-Geral e à Comissão Executiva, com um mês de antecedência, as atividades a realizar e respetivo orçamento;

Coordenar as atividades desenvolvidas pelos monitores;

Promover a integração dos utentes da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário no plano de atividades e no desenvolvimento das mesmas;

Manter atualizado o registo fotográfico dos utentes;

Manter atualizado o registo fotográfico das atividades realizadas;

Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências.

### **Chefe de Escritório**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Registar entradas e saídas do caixa;

Apoiar administrativamente todas as respostas sociais da instituição;

Apoiar administrativamente o Conselho de Administração, a Comissão Executiva e a Diretora-Geral;

Examinar, separar, classificar e arquivar correspondência, assim como compilar os dados que são necessários para preparar as respostas;

Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos dando-lhes o seguimento apropriado;

Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas;

Receber os pedidos de informação e transmiti-los à pessoa ou serviço competentes;

Atender, conjuntamente e em coordenação com a Diretora-Geral e a Comissão Executiva, os candidatos às vagas de recursos humanos existentes e informar as condições de admissão;

Realizar os registos dos recursos humanos;

Garantir o cumprimento das obrigações fiscais e contributivas de que tenha conhecimento;

Preencher formulários oficiais relativos aos recursos humanos ou à instituição;

Ordenar e arquivar recibos, cartas ou outros documentos;

Elaborar dados estatísticos;

Preparar e organizar processos de fornecedores e recursos humanos;

Prestar informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral;

Apoiar os serviços de manutenção;

Realizar o processamento de salários dos recursos humanos;

Apoiar a Comissão Executiva e a Diretora-geral na organização de eventos na instituição;

Proceder ao débito mensal dos serviços prestados aos utentes pela Instituição;

### **Costureira**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Fazer arranjos de costura na roupa dos utentes;

Operar máquina de costura para produção de peças de têxtil lar para uso da instituição;

Registrar as peças de roupa por utente;  
Zelar pelo bom estado de conservação dos equipamentos de trabalho;  
Marcar as peças de roupa dos utentes com os seus respetivos nomes;  
Colaborar nas restantes tarefas da lavandaria;

### **Cozinheiro 1ª e 2ª**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:  
Preparar, confeccionar, cozinhar e apresentar os produtos de uso culinário para o pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar zelando pelas boas condições das refeições apresentadas;  
Organizar a equipa de trabalho;  
Aplicar e monitorizar permanentemente a aplicação das normas HACCP;  
Preencher os registos de HACCP;  
Verificar o correto preenchimento de registos e cumprimento da manutenção dos instrumentos de controlo (por exemplo, amostras de testemunhos; controlo da qualidade dos óleos) de HACCP;  
Controlo de existência de alimentos (preenchimento das notas de encomenda internas);  
Planear e elaborar as ementas;  
Elaborar as fichas técnicas dos pratos confeccionados em cada ementa;  
Supervisionar o trabalho da cozinha;  
Preencher notas de encomenda externas e internas;  
Gerir e orientar a equipa de trabalho;  
Executar e zelar pela limpeza da cozinha dos seus utensílios;  
Elaborar o plano de férias da equipa de trabalho.

### **Diretor-Geral**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:  
Colaborar na determinação da política da instituição;  
Definir, implementar e supervisionar a política de gestão de recursos humanos, garantindo, nomeadamente, o número necessário de colaboradores diário para a prossecução normal dos serviços a prestar e a prestação zelosa e atempada dos mesmos;  
Apoiar a Comissão Executiva quanto ao funcionamento das respostas sociais, prestando-lhe as informações necessárias à prossecução das medidas de boa articulação entre estas;  
Comunicar aos colaboradores decisões/informações tomadas pela Comissão Executiva;  
Promover reuniões técnicas com o pessoal;  
Programar, com a equipa técnica e de enfermagem, a formação anual dos colaboradores da instituição, nomeadamente aferindo as necessidades dos temas a abordar;  
Promover reuniões conjuntas com a Direção Técnica e os utentes, nomeadamente para avaliação dos serviços prestados e participação dos mesmos na dinâmica da instituição;  
Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;  
Estudar, organizar, orientar, dirigir e fiscalizar a atividade da instituição segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos;  
Comunicar com os familiares dos utentes, nomeadamente para dar conhecimento do seu estado de saúde (quando se encontram na instituição); solicitar informação sobre o estado de saúde dos utentes (quando se encontram hospitalizados); dar conhecimento do falecimento do utente; acompanhar a família e agentes funerários durante a permanência do corpo na Instituição;  
Perante o falecimento de um utente, garantir a existência no processo de certidão de óbito, antes do levantamento do corpo;  
Informar a Direção Técnica de todos os contatos estabelecidos com os familiares dos utentes e os respetivos procedimentos;

Rececionar, proceder à identificação (nome do utente) e informar a Direção Técnica, para que esta os registe no processo do utente, dos bens que lhe forem entregues pelos familiares dos utentes;

Reunir semanalmente com a Direção Técnica e com a equipa de enfermagem para realização da avaliação diagnóstico e definição e avaliação do plano individual do utente;

Reunir com a Direção Técnica, equipa de enfermagem, familiares e utente aquando admissão dos mesmos;

Garantir e zelar pela integração dos novos utentes junto dos colaboradores e dos restantes utentes;

Realizar escuta ativa dos utentes e familiares;

Prestar apoio moral aos utentes das várias respostas sociais da instituição;

Realizar escuta ativa dos colaboradores;

Registar, encaminhar e/ou solucionar reclamações de utentes e familiares;

Aprovar, em coordenação com a Direção Técnica e com a equipa de enfermagem e/ou nutricionista, as ementas semanais organizadas pelo responsável da cozinha;

Verificar e autorizar as notas de encomenda externas;

Definir as funções e tarefas e acompanhar diariamente o desempenho das mesmas por parte de estagiários, voluntários e prestadores de trabalho comunitário;

Acompanhar a equipa técnica nas visitas domiciliárias no âmbito das várias respostas sociais da instituição;

Acompanhar o responsável da qualidade nas reuniões e vistorias promovidas pela empresa de coordenação das Políticas de Segurança Alimentar (HACCP);

Coordenar o serviço da instituição assegurando a implementação das diretrizes de Segurança e Higiene Alimentar (HACCP);

Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências;

### **Diretor Técnico ERPI**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Fazer visitas domiciliárias aos utentes quando tal situação se verifique necessária;

Acompanhar a execução do programa anual de atividades sugerindo adaptações às necessidades dos utentes;

Estudar com os utentes as soluções possíveis dos seus problemas;

Assegurar e promover a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades;

Ajudar os utentes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável;

Realizar atendimentos, admissões e integrações de novos utentes;

Organizar e manter atualizados os processos individuais dos utentes (ficha de atendimento; ficha de inscrição; declaração de informatização de dados pessoais; ficha de avaliação diagnóstico; avaliação das necessidades e potenciais do utente; serviços prestados no apoio psicossocial; plano individual; contatos com familiares e respetivos procedimentos; inventários), em conjunto e coordenação com os restantes técnicos e colaboradores da instituição;

Prestar apoio social a utentes e familiares;

Elaborar o mapa mensal de frequência de utentes e enviar para a Segurança Social;

Atualizar, anualmente, a Carta Social;

Realizar tarefas de âmbito administrativo relacionadas com o Serviço Social;

Aplicação dos critérios relativos aos graus de autonomia e dependência dos utentes, visando a aplicação do percentual de comparticipação mensal;

Manutenção da lista de utentes em espera à admissão na ERPI, a partir da atualização dos processos e definição técnica dos critérios de seleção;

Manutenção da página de Internet e de *Facebook* da instituição, apoiando a sua elaboração e assegurando a respetiva difusão e disponibilidade;

Manter atualizada a listagem de contato rápido dos utentes e familiares responsáveis;

Rececionar, proceder à identificação (nome do utente) e registar no processo do utente os bens destes que lhe foram confiados pelos familiares e utentes;

Promover reuniões com a Diretora-geral, equipa de enfermagem e Direção técnica para avaliação semestral das necessidades e potencialidades dos utentes e dos Planos Individuais dos mesmos;

Aquando da admissão de novos utentes, garantir a passagem de informação aos colaboradores relativa às necessidades e potencialidade dos utentes;

Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno;

Propor à Comissão Executiva a aquisição de equipamento necessário ao funcionamento da resposta social;

Representar a instituição junto de organismos públicos e privados (Unidades de Saúde, IPSS's, Autarquias, Segurança Social,...);

Planificar, concretizar e coordenar os planos internos de formação profissional conjuntamente com a Diretora-geral;

Assessorar a Diretora-geral aquando das reuniões técnicas com o pessoal;

Elaboração do relatório e plano de ação anual;

Assessorar a Diretora-geral na realização de reuniões com os utentes, nomeadamente para avaliação dos serviços prestados e participação dos mesmos na dinâmica da instituição;

Reunir semanalmente com a Direção Técnica e a equipa de enfermagem para realização da avaliação diagnóstico e definição e avaliação do plano individual do utente;

Reunir com a Direção Técnica, equipa de enfermagem, familiares e utente aquando admissão dos mesmos;

Registar, encaminhar e/ou solucionar reclamações de utentes e familiares;

Aprovar, em coordenação com a Direção Técnica e a equipa de enfermagem e/ou nutricionista, as ementas semanais organizadas pelo responsável da cozinha;

Recolher e sistematizar os elementos necessários para a definição das comparticipações a pagar pelos utentes;

Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências;

Participar ativamente na elaboração/atualização dos Regulamentos Internos.

### **Diretor Técnico Serviço de Apoio Domiciliário**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Fazer visitas domiciliárias aos utentes aquando das admissões;

Fazer visitas domiciliárias mensais de avaliação/diagnóstico aos utentes;

Estudar com os utentes as soluções possíveis dos seus problemas;

Realizar atendimentos, admissões e integrações de novos utentes;

Organizar e manter atualizados os processos individuais dos utentes (ficha de atendimento; ficha de inscrição; declaração de informatização de dados pessoais; ficha de avaliação diagnóstico; avaliação das necessidades e potencialidades do utente; serviços prestados; plano individual de cuidados; contatos com familiares e respetivos procedimentos);

Prestar apoio social a utentes e familiares;

Elaborar o mapa mensal de frequência de utentes e enviar para a Segurança Social;

Atualizar, anualmente, a Carta Social;

Realizar tarefas de âmbito administrativo relacionadas com o Serviço Social;

Manutenção da lista de utentes em espera à admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, a partir da atualização dos processos e definição técnica dos critérios de seleção;

Elaborar mapas semanais de organização dos serviços contratados de apoio domiciliário;

Gerir, coordenar e elaborar a escala de serviço semanal dos colaboradores da resposta social (SAD);

Realização de reuniões semanais com as equipas de prestação de serviços para coordenação, avaliação dos serviços prestados e diagnóstico de necessidades;

Manter atualizada a listagem de contato rápido dos utentes;

Promover reuniões com a Diretora-Geral, equipas de prestação de serviços e Direção técnica para avaliação semestral das necessidades e potencialidades dos utentes e dos Planos Individuais dos mesmos;

Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno;

Propor à Comissão Executiva a aquisição de equipamento necessário ao funcionamento da resposta social;

Representar a instituição junto de outros organismos públicos e privados (Unidades de Saúde, IPSS's, Autarquias, Segurança Social,...);

Planificar, concretizar e coordenar os planos internos de formação profissional conjuntamente com a Diretora-geral;

Assessorar a Diretora-geral aquando das reuniões técnicas com o pessoal;

Elaborar o relatório de atividades e plano de ação anual;

Promover a comemoração dos aniversários dos utentes através da felicitação dos mesmos, envio de postal e presente simbólico;

Garantir, aquando da admissão de novos utentes, a passagem de informação aos colaboradores relativa às necessidades e potencialidade dos mesmos;

Aprovar, em coordenação com a Diretora-Geral e a equipa de enfermagem e/ou nutricionista, as ementas semanais organizadas pelo responsável da cozinha;

Recolher e sistematizar os elementos necessários para a definição das participações a pagar pelos utentes;

Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências;

Participar ativamente na elaboração/atualização dos Regulamentos Internos.

### **Diretor Técnico Refeitório/Cantina Social**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Fazer visitas domiciliárias aos utentes quando tal se verifique necessário;

Orientar os utentes nas soluções possíveis dos seus problemas;

Promover a comemoração dos aniversários dos utentes através da felicitação dos mesmos, envio de postal e presente simbólico;

Realizar atendimentos, admissões e integrações de novos utentes após encaminhamento dos utentes pelas entidades locais;

Organizar e manter atualizados os processos individuais dos utentes em constante parceria com as entidades locais encaminhadoras;

Prestar apoio social aos utentes;

Elaborar o mapa mensal de frequência de utentes e enviar para a Segurança Social;

Atualizar, anualmente, a Carta Social;

Realizar tarefas de âmbito administrativo relacionadas com o Serviço Social;

Manutenção dos utentes em espera à admissão do Refeitório/Cantina Social (utentes a frequentar o 2º turno da resposta social) a partir da permanente parceria com as entidades locais encaminhadoras para atualização dos processos e definição técnica dos critérios de seleção;

Gerir, coordenar e elaborar a escala de serviço semanal dos colaboradores da resposta social (Refeitório/Cantina Social);  
Coordenar os serviços prestados pelo Refeitório/Cantina Social;  
Zelar pela aplicação efetiva do regulamento interno;  
Propor à Comissão Executiva a aquisição de equipamento necessário ao funcionamento da resposta social;  
Representar a instituição junto de organismos públicos e privados (Unidades de Saúde, IPSS's, Autarquias, Segurança Social,...);  
Planificar, concretizar e coordenar os planos internos de formação profissional conjuntamente com a Diretora-geral;  
Assessorar a Diretora-geral aquando das reuniões técnicas com o pessoal;  
Elaboração do relatório de atividades e plano de ação anual;  
Atualizar, anualmente, a Carta Social;  
Garantir, aquando da admissão de novos utentes, a passagem de informação aos colaboradores relativa às necessidades e potencialidade dos mesmos;  
Recolher e sistematizar os elementos necessários para a definição das comparticipações a pagar pelos utentes;  
Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências;  
Participar ativamente na elaboração/atualização dos Regulamentos Internos.

#### **Encarregado geral (serviços gerais)**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:  
Contatar e atender telefónica e/ou presencialmente os fornecedores para realização de encomendas;  
Apoiar logisticamente todas as respostas sociais da instituição;  
Inventariar as existências e controlo de *stocks*;  
Apoiar administrativamente a Diretora-geral;  
Implementar as diretrizes do HACCP;  
Acompanhar as auditorias no âmbito do HACCP;  
Receber e aprovar as notas de encomendas internas;  
Fornecer produtos de limpeza e de higiene pessoal e conforto aos colaboradores para o cumprimento das suas funções;  
Fornecer aos colaboradores do SAD o equipamento necessário à prestação dos serviços de alimentação;  
Abastecer a despensa de dia mediante as notas de encomendas internas;  
Organizar o armazém, zelando pelas condições de salubridade e qualidade dos produtos;  
Zelar pelo bom funcionamento dos refeitórios dos utentes;  
Verificar as condições de acondicionamento e salubridade das arcas frigoríficas e de todo o equipamento e instalações do sector da cozinha;  
Adquirir, com autorização da Diretora-geral e da Comissão Executiva, bens alimentares e de equipamento;  
Zelar pela conservação dos alimentos em *stock*, providenciando as condições necessárias para evitar deterioração e perdas;  
Organizar, coordenar, supervisionar e zelar pelo bom funcionamento dos serviços das ajudantes de ação direta, auxiliares de serviços gerais e lavandaria;  
Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências.

#### **Enfermeiro**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Organizar e prestar cuidados de saúde aos utentes (nomeadamente, aferição da pressão arterial, verificação de sinais vitais, realização de testes de glicemia, administração de medicamentos (especialmente injetáveis), apoiar banho de leito, cuidar de diferentes tipos de sondas, fazer curativos, cuidar de possíveis úlceras de pressão e principalmente prevenir para que as mesmas não apareçam, em caso de necessidade cuidar do soro ou do equipamento de oxigénio);

Prestar cuidados básicos de enfermagem aos utentes da resposta social Refeitório/Cantina Social;

Apresentar ao Diretor Técnico do Refeitório/Cantina Social relatório mensal dos cuidados básicos de saúde e medicação disponibilizados aos utentes desta resposta social;

Apresentar ao Diretor Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário relatório mensal do material de enfermagem disponibilizado para prossecução deste serviço;

Apresentar ao Diretor Técnico da ERPI relatório mensal das ausências por motivos de saúde dos utentes desta resposta social;

Preparar e gerir a medicação dos utentes com periodicidade semanal;

Prestar, aos familiares dos utentes, informações relativas ao estado de saúde destes;

Reunir com a Direção Técnica, familiares e utente aquando admissão dos mesmos;

Representar a instituição junto de organismos públicos e privados da área da saúde;

Elaborar relatório anual, conjuntamente com a Responsável pela Saúde e as monitoras das atividades da área da saúde, com dados estatísticos e avaliação do estado geral de saúde, autonomia e dependência dos utentes da resposta social ERPI, apresentando propostas de promoção de ambientes facilitadores de independência;

Atualizar anualmente a Carta Social na dimensão dos graus de autonomia vs. dependência;

Assessorar a Responsável pela Saúde/Diretor-geral aquando das reuniões técnicas com o pessoal;

Planificar, concretizar e coordenar programas de educação para a adoção de estilos de vida saudáveis, nomeadamente relacionados com a alimentação equilibrada, controlo do peso, exercício físico, períodos de repouso e sono, uso de drogas e outras substâncias, etc.; fazer cumprir o programa nacional de vacinação e identificar grupos de risco (diabéticos, hipertensos, ostomizados e pessoas com défices cognitivos) estabelecendo medidas preventivas;

Garantir, aquando da admissão de novos utentes, a passagem de informação aos colaboradores relativa às necessidades e potencialidade dos mesmos ao nível da saúde;

Coordenar com os familiares dos utentes as idas a consultas médicas, exames e tratamentos;

Coordenar com o motorista o transporte dos utentes a consultas médicas, exames e tratamentos;

### **Engomador**

Ocupa-se dos trabalhos de passar a ferro e dobrar as roupas; assegura outros trabalhos da secção.

### **Estagiário**

Auxilia os escriturários ou outros trabalhadores de escritório, preparando-se para o exercício das funções que vier a assumir; dinamização de atividades com vista a promoção do bem-estar do idoso; combater o isolamento social.

### **Lavadeiro**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Lavar a roupa com os cuidados adequados às suas características;

Registar as peças de roupa por utente;

Arrumar e conferir a roupa de acordo com as marcações;



Zelar pelo bom estado de conservação dos equipamentos de trabalho;  
Gerir o *stock* de detergentes, alertando para a necessidade de novas encomendas.

### **Médico Especialista**

Desempenha as funções fundamentais do médico de clínica geral, mas especializa-se no tratamento de certo tipo de doenças ou num ramo particular de medicina, sendo designado em conformidade.

### **Motorista de ligeiros de 1ª**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:  
Transportar os utentes a atividades organizadas pela instituição e a consultas/exames médicos;  
Zelar pela boa conservação e limpeza dos veículos;  
Verificar os níveis de óleo, de água e pressão dos pneus dos veículos da instituição;  
Zelar pela manutenção mecânica e pelas inspeções, respeitando prazos estipulados para as intervenções;  
Manter atualizados os registos de limpeza dos veículos (HACCP);  
Manter atualizados os registos de manutenção dos equipamentos e utensílios e calibração dos equipamentos (HACCP);  
Providenciar o bom estado de conservação das instalações da instituição e o cumprimento dos programas de manutenção;  
Assegurar o pleno funcionamento dos equipamentos de deteção e combate a incêndios;  
Proceder ao registo mensal dos serviços prestados aos utentes no âmbito das suas competências.

### **Rececionista**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:  
Efetuar e receber chamadas telefónicas encaminhando-as para o destinatário;  
Rececionar visitantes, anunciando-os às pessoas ou as áreas requisitadas e aguardando a autorização para encaminhamento ou comunicação de dispensa;  
Prestar serviços de apoio, fornecendo informações gerais e procedendo ao bom encaminhamento dos visitantes.  
Auxiliar na localização de utentes e funcionários;  
Efetuar a abertura e fecho das portas da instituição;  
Ser responsável pela guarda e controle das chaves;  
Elaborar relatórios ou outro instrumento para registo das suas atividades;  
Controlar e sugerir compras de materiais pertinentes à sua área de atuação;  
Receber e interagir com o público externo à instituição de forma agradável, solícita e colaborativa para prestação de informações e no encaminhamento ao local desejado;  
Prestar atendimento telefónico, dando informações ou obtendo autorização para a entrada de visitantes;  
Efetuar o registo e manter o controlo de todas as visitas efetuadas, registando nome, horários e assunto;  
Manter-se atualizada sobre a instituição, sectores, utentes e eventos;  
Proceder à entrega dos produtos de higiene pessoal aos utentes da resposta social Refeitório/Cantina Social aquando da realização da higiene pessoal;  
Registrar, recolher e entregar o vestuário dos utentes da resposta social Refeitório/Cantina Social a ser alvo de tratamento;  
Assessorar a escriturária e o Gabinete Social no arquivamento de documentação;  
Proceder à marcação dos atendimentos do Gabinete Social;

Proceder à guarda, receção e entrega de documentação e objetos aos familiares dos utentes quando tal for requerido pela Diretora-Geral, Direção Técnica ou Gabinete de Enfermagem;  
Responder a perguntas gerais sobre a instituição ou direcionar as perguntas para outros funcionários qualificados;  
Enviar e receber correspondência ou encomendas e entregá-la à Diretora-Geral, assegurando a total confidencialidade do processo;  
Executar trabalhos de digitação;  
Registar informações;  
Utilizar o computador e impressoras da receção para trabalhar no âmbito da função;  
Utilizar intercomunicadores, rádios e sistema de altifalantes;  
Utilizar a máquina fotocopiadora;  
Ajudar os utentes a fazer ligações telefónicas;  
Anotar recados de visitantes ou de chamadas telefónicas e enviá-los para os destinatários;  
Registar, diariamente, as ligações telefónicas nacionais e internacionais realizadas pelos utentes;  
Processar o débito das ligações telefónicas;  
Reportar falhas do equipamento telefónico;

#### **Trabalhador auxiliar (serviços gerais)**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Limpar e arrumar as instalações da instituição;  
Repor consumíveis (toalhetes de papel, sabonete) nos WC’s, refeitórios e cozinha;  
Apoiar na limpeza do interior dos veículos da instituição, nomeadamente os veículos da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário;  
Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;  
Apoiar na limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados nas várias respostas sociais;  
Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;  
Servir refeições em refeitórios;  
Substituir as roupas de cama e de casa de banho dos utentes;  
Apoiar na prestação da higiene pessoal aos utentes;  
Apoiar na distribuição e administração da alimentação aos utentes;  
Apoiar no acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;  
Apoiar no acondicionamento, arrumação, transporte e controlo de alimentos;  
Desempenhar função de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo;  
Efetuar o transporte de cadáveres;  
Zelar pelo bom estado de conservação dos equipamentos de trabalho;  
Preencher os registos relativos ao HACCP;  
Reportar à Diretora-Geral as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;  
Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

#### **Trabalhador auxiliar (serviços gerais) SAD**

As funções que estão atribuídas no “Lar de Sant’ana – Matosinhos” são:

Proceder à limpeza dos domicílios dos utentes, durante o horário e prestação de serviços previamente acordados;  
Apoiar na limpeza do interior dos veículos da instituição, nomeadamente os veículos da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário;

Apoiar no acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas nos domicílios dos utentes e sua entrega na lavandaria;

Zelar pelo bom estado de conservação dos equipamentos de trabalho;

Zelar pelo bom estado de conservação dos bens existentes no domicílio dos utentes aquando da prestação de serviços;

Acolher os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização da resposta social;

Requisitar junto do Encarregado de Serviços Gerais ou do Diretor Técnico (quando necessário contato com os familiares), receber e controlar os artigos de higiene e conforto;

Acompanhar os utentes no seu domicílio, durante o horário previamente acordado, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações;

Distribuição de alimentação pelo domicílio dos idosos;

Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;

Substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, mediante a prestação de serviços acordada;

Reportar ao Diretor-geral e ao Diretor Técnico as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

Participar nas reuniões semanais de coordenação e avaliação dos serviços prestados e diagnóstico de necessidades dos utentes;

Requisitar junto da Instituição e proceder ao transporte e entrega no domicílio dos utentes dos produtos de incontinência (fraldas, pensos, etc.) e outros apoios/ajudas técnicas;

Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição;

Preencher os registos relativos ao HACCP;

Preencher registos referentes ao plano individual do utente;

Prestar, zelosamente, os serviços de apoio domiciliário, no horário previamente acordado, tendo em vista o bem-estar do utente;

Zelar pela imagem da instituição no exterior;

Desempenhar outras tarefas não especificadas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional;